

SKRIPSI
ANALISIS KINERJA KARYAWAN GUEST RELATION
OFFICER DALAM MENDUKUNG KUALITAS PELAYANAN
DI RENAISSANCE BALI NUSA DUA RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Nitsan Sadhu Wigraha

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

ABSTRAK

Nitsan Sadhu Wigraha, I Made. (2025). Analisis Kinerja Karyawan Guest Relation Officer dalam Mendukung Kualitas Pelayanan di Renaissance Bali Nusa Dua Resort. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM, dan Pembimbing II: Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, MM.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, *Guest Relation Officer*, Kualitas Pelayanan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja karyawan *guest relation officer* dalam mendukung kualitas pelayanan di Renaissance Bali Nusa Dua Resort. Data penelitian ini adalah data kualitatif yang diambil melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi serta dianalisis dengan cara mereduksi data, melakukan penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan *guest relation officer* di Renaissance Bali Nusa Dua Resort secara umum tergolong baik, terlihat dari pelaksanaan tugas yang sesuai standar, kedisiplinan terhadap jadwal kerja, kemampuan menyelesaikan seluruh tugas harian, serta koordinasi yang baik antar rekan kerja di lingkungan *front office*. Kinerja karyawan GRO sangat berperan dalam mendukung kualitas pelayanan hotel, khususnya pada aspek efisiensi, efektivitas, dan ketepatan dalam memenuhi kebutuhan tamu. Namun, masih terdapat beberapa indikator kinerja yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan respons dan kemampuan adaptasi terhadap kebutuhan tamu yang beragam. Peningkatan kompetensi dan pelatihan karyawan menjadi strategi utama untuk mengoptimalkan peran *guest relation officer* dalam memberikan pelayanan prima. Kinerja karyawan *guest relation officer* yang optimal dapat mendukung kualitas pelayanan dan memperkuat daya saing Renaissance Bali Nusa Dua Resort di industri perhotelan.

POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Nitsan Sadhu Wigraha, I Made. (2025). Analysis of Employee Performance of Guest Relation Officers in Improving Service Quality at Renaissance Bali Nusa Dua Resort. Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Bali State Polytechnic.

This research has been approved and reviewed by Advisor I: Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM, and Advisor II: Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, MM.

Keywords: Employee Performance, Guest Relation Officer, Service Quality.

The purpose of this research is to analyze the performance of guest relation officer employees in supporting service quality at Renaissance Bali Nusa Dua Resort. The research data are qualitative, collected through observation, interviews, and documentation, and analyzed using data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings show that the performance of guest relation officers at Renaissance Bali Nusa Dua Resort is generally categorized as good, as reflected by the execution of tasks according to established standards, adherence to work schedules, the ability to complete all daily assignments, and effective coordination among colleagues in the front office environment. The performance of guest relation officers plays a significant role in supporting the hotel's service quality, particularly in terms of efficiency, effectiveness, and accuracy in fulfilling guest needs. However, several performance indicators still need improvement, especially in terms of response speed and adaptability to the diverse needs of guests. Enhancing employee competencies and conducting training programs are key strategies to optimize the role of guest relation officers in delivering excellent service. Optimal performance of guest relation officers can support service quality and strengthen the competitive advantage of Renaissance Bali Nusa Dua Resort in the hospitality industry.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Karyawan Guest Relation Officer dalam Mendukung Kualitas Pelayanan di Renaissance Bali Nusa Dua Resort” dapat di selesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak berikut.

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas yang lengkap untuk proses perkuliahan di Kampus Politeknik Negeri Bali;
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata;
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di Jurusan Pariwisata;
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi D4 Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini;
5. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, pandangan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing dalam penyusunan skripsi;
6. Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, MM. selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran, motivasi, arahan dan senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing agar dapat menyelesaikan skripsi;
7. Ni Kadek Wulan Putri Pratiwi selaku karyawan *guest relation officer*, dan juga seluruh karyawan Renaissance Bali Nusa Dua Resort yang telah memberikan data penelitian ini;
8. Bapak/ibu, I Nyoman Aska, S.Pd dan Ni Ketut Antari, S.Pd, serta kakak I Putu Nathan Wikandhi, S.Ds yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama penulisan skripsi;

Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai suatu langkah untuk bahan perbaikan skripsi ini.

Penulis,

I Made Nitsan Sadhu Wigrha

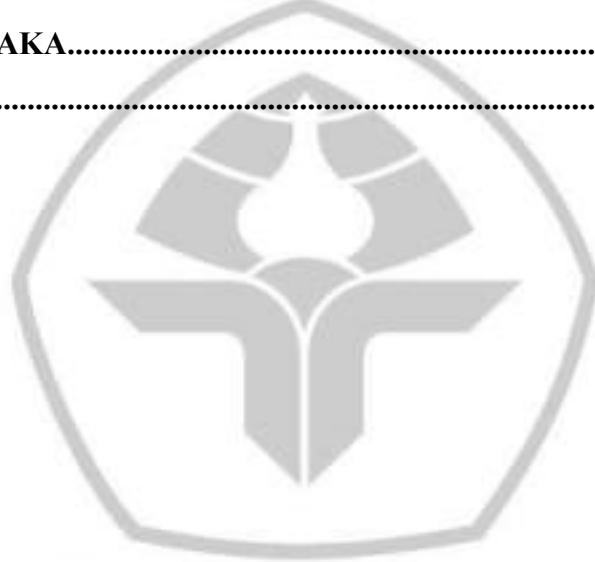


JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR SARJANA TERAPAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Hotel.....	5
2.1.2 Guest Relation Officer	8
2.1.3 Kinerja Karyawan	11
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian.....	25
3.2 Objek Penelitian	25
3.3 Identifikasi Variabel	25
3.4 Definisi Operasional Variabel	26
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	27
3.5.1 Jenis Data	27
3.5.2 Sumber Data.....	28
3.6 Penentuan Informan	29
3.7 Pengumpulan Data	29
3.8 Analisis Data	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	33
4.1.1 Sejarah Renaissance Bali Nusa Dua Resort	33
4.1.2 Fasilitas Renaissance Bali Nusa Dua Resort.....	35
4.1.3 Struktur Organisasi Front Office	36
4.2 Penyajian Hasil Penelitian.....	42
4.2.1 Analisis Kinerja <i>Guest Relation Officer</i> di Renaissance Bali Nusa Dua Resort	42
4.2.2 Analisis Kinerja <i>Guest Relation Officer</i> Dalam Mendukung Kualitas Pelayanan di Renaissance Bali Nusa Dua Resort	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Simpulan	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	78



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel definisi operasional variabel	26
Tabel 4.1 Tabel tugas karyawan <i>guest relation officer</i>	43
Tabel 4.2 Tabel kinerja karyawan <i>guest relation officer</i> dalam mendukung kualitas pelayanan	58



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur organisasi departemen <i>front office</i>	37
Gambar 4.2 <i>Schedule</i> karyawan <i>guest relation officer</i>	42
Gambar 4.3 Gambar <i>local navigator guider</i>	44
Gambar 4.4 <i>Opening hours</i>	45
Gambar 4.5 Outlet Promotion	45
Gambar 4.6 Gambar <i>resort and kids activities schedule</i>	46
Gambar 4.7 <i>Resort map and shuttle schedule</i>	46
Gambar 4.8 <i>Key pocket</i>	47
Gambar 4.9 Registration form.....	47
Gambar 4.10 Amenity list	48
Gambar 4.11 Karyawan <i>guest relation officer</i> melakukan <i>mural decoration</i> di kamar tamu	49
Gambar 4.12 <i>Pre arrival report</i>	50
Gambar 4.15 <i>Welcome card</i>	52
Gambar 4.16 <i>Amenities cake set-up</i>	56
Gambar 4.17 <i>Art towel set-up</i>	57

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	78
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	80
Lampiran 3 Hasil Wawancara	84
Lampiran 4 Tabulasi Hasil Wawancara.....	108
Lampiran 5 Dokumentasi Pengumpulan Data	126



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan yang semakin ketat di industri perhotelan mengharuskan hotel menarik pengunjung baru dan juga tetap mempertahankan loyalitas tamu yang sudah ada. Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting yang dapat secara langsung mempengaruhi kepuasan dan loyalitas tamu. Kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), dapat meningkatkan pengalaman tamu dan merupakan salah satu kunci agar dapat bersaing di pasar yang semakin kompetitif (Pramudito et al., 2025).

Kualitas pelayanan yang baik bergantung pada kinerja karyawan sebagai ujung tombak pelayanan. Karyawan yang memiliki kinerja baik dapat dinilai dalam hal kualitas kerja, kuantitas kerja, efisiensi waktu, efektivitas pekerjaan, dan kemandirian dapat memberikan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan tamu (Silaen et al., 2021). Dimensi *responsiveness* dan *empathy* dalam kualitas pelayanan merupakan peran penting, karena karyawan yang responsif dan peduli dapat memberikan kesan yang istimewa dan dapat membangun hubungan yang positif dengan pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara melakukan pelatihan peningkatan kinerja karyawan hotel. Hubungan antara kinerja karyawan dan kualitas layanan di industri perhotelan sangat erat dan saling memengaruhi. *Guest relation officer* atau biasa disebut Navigator di Renaissance Bali Nusa Dua Resort bertindak sebagai penghubung utama antara

tamu dan hotel, serta memastikan setiap kebutuhan tamu terpenuhi dengan standar pelayanan. Peningkatan kinerja *guest relation officer* merupakan langkah penting untuk memastikan kualitas layanan yang konsisten.

Kinerja *guest relation officer* di Renaissance Bali Nusa Dua Resort masih menghadapi beberapa tantangan yang mempengaruhi kualitas layanan. Efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas *guest relation officer* dalam hal kecepatan respons dan ketepatan dalam memenuhi kebutuhan tamu masih belum optimal karena Renaissance Bali Nusa Dua Resort terdapat 2 properti, yaitu properti hotel dengan jumlah kamar sebanyak 310 kamar dan properti villa dengan jumlah kamar 88 kamar. Ini mempengaruhi kinerja *guest relation officer* karena harus dapat meng-*handle* tamu dari properti hotel dan properti villa di satu *lobby* yang sama. Indikator kinerja seperti efisiensi waktu dan efektivitas pekerjaan masih perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi standar pelayanan hotel berbintang. Efisiensi dan efektivitas kerja *guest relation officer* saat melakukan pelayanan menjadi strategi utama dalam mendukung kualitas pelayanan di Renaissance Bali Nusa Dua Resort.

Beberapa penelitian hanya membahas tentang *guest relation officer* dalam berinteraksi dengan tamu VIP (Ritasari et al., 2019) di Hotel the Westin Jakarta dan bagaimana *guest relation officer* dalam menangani keluhan tamu seperti penelitian (Yuliyana et al., 2022). Sedikit penelitian yang membahas indikator kinerja spesifik *guest relation officer* dalam mendukung kualitas pelayanan di hotel menjadikan penelitian yang berjudul "Analisis Kinerja Karyawan Guest Relation Officer Dalam Mendukung Kualitas Pelayanan Di Renaissance Bali Nusa Dua Resort", sangat layak dilaksanakan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah kinerja karyawan *guest relation officer* di Renaissance Bali Nusa Dua Resort?
2. Bagaimanakah kinerja karyawan *guest relation officer* dalam mendukung kualitas pelayanan di Renaissance Bali Nusa Dua Resort?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kinerja karyawan *guest relation officer* di Renaissance Bali Nusa Dua Resort.
2. Untuk menganalisis kinerja karyawan *guest relation officer* dalam mendukung kualitas pelayanan di Renaissance Bali Nusa Dua Resort

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori mengenai pelayanan hotel, khususnya dalam konteks kinerja karyawan *guest relation officer* dalam mendukung kualitas pelayanan dan untuk menambah literatur akademik mengenai *engagement* antara staf hotel dan tamu.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini sangat bermanfaat bagi mahasiswa, dengan memahami bagaimana *guest relation officer* berkontribusi pada pelayanan hotel, agar mahasiswa dapat menerapkan teori mereka ke dunia nyata. Pengetahuan ini memberikan mereka pemahaman tentang pentingnya hubungan baik antara tamu

dengan staf hotel dalam industri perhotelan dan akan dipersiapkan untuk menjadi karyawan yang kompeten di tempat kerja.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat program pelatihan yang membantu dalam memahami dinamika industri yang terus berubah. Penelitian ini juga dapat meningkatkan kerja sama antara akademisi dan industri, dan memberi mahasiswa peluang untuk melakukan praktik langsung di lapangan.

c. Bagi Industri

Penelitian ini bermanfaat bagi Renaissance Bali Nusa Dua Resort, karena hasil penelitian ini dapat membantu pihak hotel dalam mengidentifikasi kinerja karyawan *guest relation officer* dalam mendukung kualitas pelayanan. Manajemen dapat membuat strategi yang lebih tepat sasaran sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di hotel.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini akan dilakukan di Renaissance Bali Nusa Dua Resort, khususnya menganalisa kinerja karyawan *guest relation officer* dalam mendukung kualitas pelayanan.

Batasan penelitian ini tidak akan mencakup hotel lain di Bali atau di luar Bali, sehingga hasilnya bersifat spesifik untuk Renaissance Bali Nusa Dua Resort. Penelitian ini akan membahas kinerja *guest relation officer* dalam mendukung kualitas pelayanan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kinerja karyawan *guest relation officer* dalam mendukung kualitas pelayanan di Renaissance Bali Nusa Dua Resort, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan GRO secara umum tergolong baik. Karyawan mampu melaksanakan tugas harian sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP), menunjukkan disiplin kerja yang tinggi, menyelesaikan seluruh tugas tepat waktu, serta menjaga koordinasi yang baik dengan rekan kerja di lingkungan *front office*. Kinerja yang baik ini secara langsung mendukung kualitas pelayanan hotel, terutama pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. *Guest relation officer* berperan sebagai ujung tombak dalam menciptakan pengalaman tamu yang positif melalui ketepatan dan kecepatan pelayanan, sikap ramah, dan perhatian terhadap kebutuhan tamu. Beberapa indikator kinerja masih memerlukan peningkatan, khususnya kecepatan respons saat tamu datang bersamaan dan kemampuan adaptasi terhadap kebutuhan tamu yang beragam. Peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan dan penguatan koordinasi tim menjadi strategi utama untuk mengoptimalkan kinerja GRO sekaligus memperkuat daya saing Renaissance Bali Nusa Dua Resort di industri perhotelan.

Secara keseluruhan, kinerja *guest relation officer* sudah cukup optimal dalam mendukung kualitas pelayanan hotel. Meskipun masih ada beberapa kendala di

lapangan, peran *guest relation officer* tetap menjadi salah satu elemen penting dalam membentuk kesan positif dan kepuasan tamu terhadap hotel.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja *guest relation officer* di Renaissance Bali Nusa Dua Resort sudah berjalan cukup baik dan mendukung kualitas pelayanan hotel. Agar kinerja *guest relation officer* bisa lebih optimal, ada beberapa hal yang bisa menjadi masukan. Pertama, saat tingkat hunian sedang tinggi (*high occupancy*), pihak manajemen disarankan untuk mengevaluasi kembali pembagian beban kerja dan jumlah personel *guest relation officer* per-shift agar pelayanan kepada tamu tetap merata dan tidak terburu-buru. Penambahan tenaga kerja di waktu-waktu tertentu dapat membantu *guest relation officer* tetap fokus menjalankan tugas. Pelatihan internal secara rutin perlu terus dilakukan, terutama dalam hal komunikasi interpersonal, manajemen waktu, dan penguasaan informasi hotel. Hal ini penting agar *guest relation officer* lebih siap menghadapi berbagai karakter tamu dan situasi pelayanan yang tidak menentu. Penting juga bagi manajemen untuk terus membuka ruang diskusi atau *feedback* antar *guest relation officer* dan *leader*, agar kendala di lapangan bisa segera diselesaikan dan pelayanan tetap berjalan maksimal. Dengan perbaikan pada beberapa aspek tersebut, diharapkan peran *guest relation officer* dapat semakin kuat dalam menciptakan pengalaman menginap yang berkesan dan meningkatkan citra positif hotel di mata tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiba, F., & Rosita, D. (2023). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi (Studi Pada Politeknik Pembangunan Pertanian Malang). *Journal Akses STIA Malang*, 5.
- Anisatul Luthfia, & Sunarto Sunarto. (2024). Pengorganisasian dalam Pendidikan Islam: Struktur Organisasi, Pembagian Tugas, dan Koordinasi dalam Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Sadewa : Publikasi Ilmu Pendidikan, Pembelajaran Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 191–197. <https://doi.org/10.61132/sadewa.v3i1.1499>
- Astawan, D. K. S. A. (2022). Servicescape Di The Cakra Hotel. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata Dan Bisnis*.
- Bhuian, D. (2021). *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hotel Business Development*.
- Candra Susanto, P., Ulfah Arini, D., Yuntina, L., & Panatap Soehaditama, J. (2024a). *Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)*. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1>
- Candra Susanto, P., Ulfah Arini, D., Yuntina, L., & Panatap Soehaditama, J. (2024b). *Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)*. 3. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1>
- Erdiansyah, A., Yusuf, R., & Nur Hasan, R. (2023). Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Shukaku Di Kota Garut. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran*, 2.
- Exel Desber Akakip, F., Ariwijaya, H., & Milang, I. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Santika Luwuk*. 09(1). <https://doi.org/10.37905/aksara.9.1.485-500.2023>
- Fernando Pakpahan, A., Prasetyo, A., Surya Negara Kasta Gurning, E., Febrine Ropita Situmorang, R., Popy Sesilia, A., Puji Rahayu Bonaraja Purba, P., Chaerul, M., Yuniwati Valentine Siagian, I., & Aileen Joan Rantung, G. (2021). *Metodologi Penelitian Ilmiah* (A. Karim & J. Simarmata, Eds.; Pertama). Yayasan Kita Menulis.
- Harahap, L. R., Anggraini, R., & Effendy, R. Y. (2021). Analisis Rasio Keuangan Terhadap Kinerja Perusahaan PT Eastparc Hotel, Tbk (Masa Awal Pandemi Covid-19). In *Competitive Jurnal Akuntansi dan Keuangan* (Vol. 5, Issue 1). <http://eastparc.co.id/investment/detail/1>,
- Herdayati, S. Pd., M. P., & Syahril, S. Th. I. (2019). *Desain Penelitian Dan Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian*.

- Hukum, J., Syari'ah, E., & Syariah, F. (2020). *Skripsi Perlindungan Konsumen Terhadap Jasa Kesehatan Prespektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus CV. Meyer Century Kota Metro) Oleh: Inayati Fitri NPM.1502090073*.
- Imam Wahjono, S. (2022). *Struktur Organisasi*. <https://www.researchgate.net/publication/359993516>
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1). <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP>
- Jamal Ali, B., Gardi, B., Jabbar Othman, B., Ali Ahmed, S., Burhan Ismael, N., Abdalla Hamza, P., Mahmood Aziz, H., Yassin Sabir, B., Sorguli, S., & Anwar, G. (2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. *International Journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(3), 2456–8678. <https://doi.org/10.22161/ijeem.5.3>
- Juni Kristianto, D. (2021). *Upaya Guest Relation Officer Menangani Keluhan Tamu Vip Di Hotel Ros In Yogyakarta Skripsi Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana Terapan Pariwisata Oleh*.
- Kiki Sanjaya, W., Agung Wijaya, A. A., Feni Aryati, K., & Rafael, R. (2020). The Analysis Of The Service Quality On Front Office Department In Bali Nusa Dua Hotel. *Journal of Business on Hospitality and Tourism*, 06.
- Lastri, P., Sihombing, T., & Batoebara, M. U. (2019). *Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan Perusahaan Di Cv Multi Baja Medan*.
- Made, I., Wiryia, S., Agus Prayogi, P., Agung, G., & Widianara, B. (2022). *Strategi Guest Relation Officer Grand Club Dalam Pelayanan Tamu Vip Dan Vvip Di Club Lounge Hotel Grand Hyatt Bali (Vol. 6, Issue 1)*.
- Maria, N., Pinangkaan, C., Pariwisata, J., Manajemen, P., Div, P., Manado, P. N., Wenas, P. L., Si, M., & Tuwaidan, E. (2023). Panorama Jurnal Kajian Pariwisata Analisis Peranan Guest Relation Officer (Gro) Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Tamu Vip Di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 1, 1–12. <https://doi.org/10.34833/panorama.v1i1.1395>
- Maya Yuliyana, N., Taufiq, R., & Sumarsih, U. (2022). *Penanganan Keluhan Tamu Oleh Guest Relation Officer Di Resinda Hotel Karawang*. 8.
- Nur, A., & Yaumil Utami, F. (2022). Proses dan Langkah Penelitian Antropologi: Sebuah Literature Review. *Sosial Dan Budaya*, 3(1), 2022–2023. <http://jurnal.staiddimakassar.ac.id/index>.

- Oktavia, R., & Fernos, J. (2023). *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang*. 2(4). <https://sirancak.disduk>
- Pramudito, Faiza Rachim, Mochamad Achmadi, Linda Desafitri Ratu Bilqis, & Braja Eka Sukma. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Horison Bandar Lampung. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 4(1), 83–93. <https://doi.org/10.52352/jham.v4i1.1822>
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128–137. <https://doi.org/10.34128/jsi.v5i2.185>
- Rahmawati, N., & Rumatoras, S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Intercontinental Hotel Kota Jakarta. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen*, 3(2), 1985–1991. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index>
- Ridho, J., Farida, F., & Astuti, T. (2024). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel The Acacia Jakarta*.
- Rijal Fadli, M. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>
- Rita Ritasari, R., & Ester Renitje T., S. (2019). Peran Guest Relation Officer Dalam Berinteraksi Terhadap Tamu Vip Di Hotel The Westin Jakarta. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 4.
- Rustamana, A., Rohmah, N., Natasya, P. F., & Raihan, R. (2024). *Konsep Proposal Penelitian Dengan Jenis Penelitian Kualitatif Pendekatan Deskriptif*. 5. <https://doi.org/10.9644/sindoro.v4i5.3317>
- Ruth Silaen, N., Chairunnisah, R., Rizki Sari Elida Mahriani, M., Tanjung, R., Triwardhani, D., Haerany Anis Masyuroh, A., Gede Satriawan, D., Sri Lestari Opan Arifudin, A., Rialmi, Z., & Putra, S. (2021). *Kinerja Karyawan*. www.penerbitwidina.com
- Seni, & Fauzi, A. (2022). *Strategi Pemasaran Yang Diterapkan Di Hotel Santika Kepulauan Bangka Belitung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*.
- Setya Mustafa, P., Gusdiyanto, H., Victoria, A., Kukuh Masgumelar, N., Dyah Lestariningsih, N., Maslacha, H., Ardiyanto, D., Arya Utama, H., Jerison Boru, M., Fachrozi, I., Isaci Selestiano Rodriquez, Bayu Prasetyo, T., & Romadhana, S. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan*

Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga (Pertama). Insight Mediatama.

Sutanto, P. H., Lidwan, N., & Ridwan, W. (2020). JISAMAR (Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research). *Journal of Information System*, 4. <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamarTelp.+62-21-3905050>

Thalha, O., Dan, A., Anufia, B., & Islam, E. (2019). *Resume: Instrumen Pengumpulan Data*.

Vicky Ardiansyah, Sugiharto Sugiharto, Bambang Karnain, Harsono Teguh Santoso, & Achmad Daengs GS. (2024). “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Hotel X di Surabaya.” *Jurnal Mahasiswa Manajemen Dan Akuntansi*, 3(2), 251–263. <https://doi.org/10.30640/jumma45.v3i2.3126>

Yuliyana, N. M., Taufiq, R., & Sumarsih, U. (2022). *Penanganan Keluhan Tamu Oleh Guest Relation Officer Di Resinda Hotel Karawang*.

Yunila, F., Cahyani Ermawati, K., Akiriningsih, T., & Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Guest Relation Officer Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel JW Marriott Surabaya*. 16(1), 1907–2457.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI